



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión municipal y recaudación tributaria en la Municipalidad
de San Martín de Porres, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jaime Antonio Hinojosa Sánchez (ORCID: 0000-0002-9186-6402)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, eterno guía y constructor del Universo,
a mis Padres que constantemente me iluminan
desde el cielo, a mi amada esposa, por tener la
paciencia y comprensión en mis actuares, y a
todos mis hijos, que, con mi ejemplo, serán
mejores hombres de bien.

Agradecimiento

Agradezco sinceramente a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de llevar a cabo estos estudios y mejorar mis conocimientos; a mis maestros que han enseñado maestros inteligentes, especialmente a mis mentores. Con un profundo respeto a mi asesora, por inculcarme sus habilidades, conocimientos y perseverancia en todo el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Índice

Carátula	
Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Operacionalización	19
2.3 Población y muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	21
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
3.1 Resultados descriptivos	22
3.2 Resultados correlacionales	24
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencias	29

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia	34
Anexo 2 Operacionalización de la variable	38
Anexo 3 Fichas técnicas de Instrumentos de recolección de datos	40
Anexo 4 Cuestionarios 1 y 2	41
Anexo 5 Certificados de validez de expertos	43
Anexo 6 Documentos de solicitud y autorización para aplicar el instrumento	55
Anexo 7 Base de datos	57
Anexo 8 Dictamen final	63
Anexo 9 Acta de originalidad	64
Anexo 10 Resolución jefatural de aprobación de proyecto de tesis	65
Anexo 11 Reporte de similitud (Turnitin)	68

Tablas

Tabla 1 Validez de los instrumentos por los expertos	20
Tabla 2 Grado de confiabilidad de las variables	21
Tabla 3 Nivel de la Variable Gestión municipal y dimensiones	22
Tabla 4 Nivel de la Variable Recaudación tributaria y dimensiones	23
Tabla 5 Prueba de hipótesis de la investigación	24

Figuras

Figura 1 Nivel de percepción de la Variable Gestión municipal y dimensiones	22
Figura 2 Nivel de percepción de la Variable Recaudación tributaria y dimensiones	23

Resumen

La investigación tiene el propósito de determinar la relación entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020. Estuvo regulada por el enfoque cuantitativo, diseño experimental correlacional transversal, la muestra fue de 130 ciudadanos tributantes, con instrumentos validados por expertos, con una fiabilidad en la variable gestión pública de 0.817 y para la variable recaudación tributaria de 0.836. Los resultados nos indicaron la existencia de una correlación baja entre las variables gestión municipal y recaudación tributaria con un Rho de Spearman de 0.323 y una significación bilateral de 0.000.

Palabras clave: gestión, municipal, recaudación, tributaria

Abstract

The research has the purpose of determining the relationship between municipal management and tax collection in the Municipality of San Martín de Porres, 2020, It was regulated by the quantitative approach, cross-correlational experimental design, the sample of 130 taxpaying citizens, instruments validated by experts with an experience in variable publication management of 0.817 and for variable tax collection of 0.836. The results indicate the existence of a low correlation between the variables of municipal management and tax collection with a Spearman's Rho of 0.323 and a bilateral significance of 0.000.

Keywords: management, municipal, collection, tax

I. Introducción

Internacionalmente, todos los sistemas administrativos de una organización, inclusive la municipal, necesitan un mecanismo regulador para avalar la ejecución de las metas propuestas, ya en la detección de problemas existentes se toman medidas correctivas a tiempo, logrando una buena recaudación y por ende una gestión aceptable. Al respecto, Venegas, (2018) mencionó en Colombia, que los impuestos de las naciones de la región son muy importantes para el bienestar por el aumento económico de un país; siendo uno de los países que solo alcanzó el 19.8% del producto nacional bruto, el impuesto interno (PIB) del año 2015 han caído en comparación con el siguiente año. Colombia, Venezuela, Paraguay y Perú, requieren cambiar la forma de recaudar impuestos, que deben aumentar en un promedio de 2% a 2.5%. En Colombia, debe señalarse que el impuesto con menos presión fiscal, es el impuesto anual a las ventas (IVA), es necesario mejorar y luchar por mejores ingresos personales para los ciudadanos con mayores ingresos.

Hoy en día, el tema fiscal ha despertado gran interés, siendo muy importante contar con recursos suficientes para desarrollar una gestión municipal adecuada, que pueda satisfacer las necesidades más urgentes y tener el mayor impacto en la población, con la finalidad que la sociedad pueda vivir en un entorno condicional; buscando la igualdad en un ambiente mejor y más justo. Bernal Ladrón de Guevara (2014), señala que este no es un tema completamente resuelto en este momento, y que se debe constituir una fructífera correspondencia entre el estado y la comunidad, basada en la confianza, la cooperación y no solo en la coerción.

De acuerdo a un informe del Servicio de Impuestos Internos, según Portal América (2018), el problema es debido a los bajos impuestos recaudados en la primera mitad del año, solo del 8,6% en comparación con 2017; aunque este índice es bajo, el impuesto al valor agregado ha aumentado en los últimos 19 meses desde 2016. Los ingresos en 2018 fueron de US \$ 3.278 mil millones, con un crecimiento promedio de 4.3% en 2016 y 2018, notándose un aumento con respecto a 2017 en un 2%. Aunque hubo mejoras en los últimos meses, es importante aumentar la cantidad de estas recaudaciones, por consiguiente, las empresas deben formalizar el desarrollo económico nacional y pagar impuestos.

Actualmente, en nuestro país, las clases gobernantes son responsables de fomentar el registro del buen uso de los fondos fiscales, es especialmente en los municipios, por lo que es esencial analizar una buena gestión para obtener un presupuesto fiscal acorde a sus

requerimientos. Para conseguir este objetivo, es necesario la sensatez, ofreciendo una oportuna estrategia para la repercusión de este prototipo de impuesto que debe recaudarse. Según informe de El Comercio (2018), relata que los ingresos fiscales en 2017 representaron el 13.4% del PIB, notándose una disminución del 3.7%. Los reportes alcanzados en los primeros seis meses, mejoraron en 2018 y aumentaron en un 14.6%, comparado con anteriores meses. Las recaudaciones mensuales disminuyeron, los factores que permitieron la mejora fueron el IGV fueron los alquileres que incluían este impuesto. Aunque ha seguido disminuyendo del 2010 a 2017, este aumento de alquileres es muy vital para el surgimiento dispendioso de un país.

Yucra (2015), enfatiza desde la óptica de una buena gestión fiscal en los municipios, debe mejorar la cobranza de impuestos, lo que incluye combinar el sostén de datos, con el aviso de los ciudadanos tributantes, para permitir un buen mandato municipal. Por lo tanto, para controlar mejor los impuestos, debe tenerse en cuenta que para las instituciones que usan dichos impuestos en el desarrollo urbano, teniendo en cuenta que estos impuestos son cruciales.

En el orden local, según un informe en el periódico "Gestión" (2018), SUNAT anunció que el impuesto en enero de 2018 aumentó en un 9.9% durante el mismo período del año pasado, mencionó que estos ingresos totalizaron 10.299 millones de soles, aumentando en 1.125 millones de soles en comparación con 2018. Estos ingresos provienen principalmente de la cobranza del IGV y ISC. Asimismo, también mencionó que, en enero de este año, los ingresos fueron de 4.120 mil millones de soles. Según el SAT del distrito en indagación, no tiene ingresos suficientes imposibilitando formular estrategias para crear conciencia. Los residentes y los empresarios contribuyen al desarrollo de las ciudades mediante sus impuestos.

Asimismo, lo que acontece en el municipio en investigación, se refleja en el comportamiento del ciudadano tributante, puesto que no se siente estar atendido como debiera ser, los incumplimientos de campaña electoral, son el mayor reflejo de sus dudas y reclamos, ya que no se puede jugar con el sentimiento e idiosincrasia de las personas que confiaron en las autoridades que dirigen el municipio. Además de la desinformación, base de datos no generada, tasas desactualizadas, documentación extraviada o errada, falta de actualización de predios, en fin, temas netamente sistemáticos, sumándose a ello la atención tardía, incomodidad en sus instalaciones cuando esperan la tan ansiada atención, el bajo

conocimiento tributario de los trabajadores, escasa difusión, falta de formatería, incumplimiento de fechas de amnistía; entre otros factores, llevan a que los contribuyentes muestren una conducta hostil al deber de contribuir con sus impuestos para el desarrollo del distrito.

Según antecedentes internacionales, en la investigación de Martínez (2017), considera como meta primordial examinar el aumento monetario y el incremento de la recaudación de impuestos Ecuatorianos, llevada a cabo mediante una investigación cuantitativa y cualitativa utilizando un diseño muestral, afirmando que la población tendrá un crecimiento económico de impuestos dentro de dos años, concluye que en 2014, la reducción en las cifras dinerarias causadas por el petróleo, y otro agente en la depreciación del billete peruano y colombiano, condujo a la recesión económica y a una tasa de crecimiento extremadamente baja, demostrando que la política fiscal aplicada para mantener los impuestos desde 2007, fue moderada, en virtud del artículo 300 de la Constitución. Agrega Luque, C. (2015), en una de sus tesis tuvo como objetivo general analizar, cuantificar y diferenciar los Ingresos de la gestión municipal de la Libertad en Ecuador, periodo 2009 al 2012, y evaluar su impacto en las finanzas institucionales, llegando a la siguiente conclusión: existe un problema estructural, que condena a los municipios pequeños como el de La Libertad a cargar con el atraso y deformación de sus instituciones, y es un imperativo que al andar de la historia contemporánea se aplique de manera rigurosa el Modelo de Equidad.

Con respecto al contexto nacional, Quintanilla (2014) en uno de sus trabajos de investigación en una empresa contribuyente, realizó un estudio descriptivo utilizando estudios no experimentales, llevo a la conclusión que la evasión fiscal conduce a una reducción de los fondos administrados por el gobierno, afirma que el nivel de evasión fiscal, afectará la gestión presupuestaria, ineficiente de los proyectos implementados a nivel nacional. En general, el incumplimiento de las regulaciones fiscales y afectará los pagos de impuestos no realizados hasta el plazo de desembolso programado, resultando una menor transposición estatal.

De acuerdo a estudios nacionales, Ríos (2018), en un estudio estadístico, en un proyecto no experimental; usando como dato del INEI, cuya población fue 56.157 para realizar la investigación, concluyo que la declaración de impuestos es un medio de recaudación oportuna para cualquier tipo de empresa. De acuerdo con la ley, el impuesto

recaudado por el gobierno de la ciudad, es insuficiente, debido a que el contribuyente no pagó el impuesto en la fecha especificada, razón por la cual, la gestión municipal no proporcionó la información requerida por el contribuyente, lo que lo desorientaría y no estaría dispuesto a pagar impuestos.

Del mismo modo, Núñez (2017), en su estudio de la materia en investigación, apunta y descubre la relación entre variables. Su población realizada a 17,537 personas con un diseño no experimental, investigó para comprender sus expectativas de dicha población y concluyó que encuentra una conexión débil pero eficiente entre las variables, ya que algunas personas respondieron a las autoridades fiscales, que debe crearse la obligación de incentivar a las personas a pagar los impuestos correspondientes.

Continuando en el ambiente nacional, Ibáñez y Llantoy (2017), en sus tesis de fiscalización y recaudación, explica la finalidad al diagnosticar el vínculo entre la ejecución fiscal concejal provincial de Huancavelica, niveles relevantes de dicha investigación aplicada con un diseño no experimental. Las personas en investigación están compuestas por 18 servidores del organismo; determinando que hay una analogía válida entre las variables de investigación. Por esta razón, como institución, está obligada a alentar a los contribuyentes a pagar impuestos y mantener a todos los contribuyentes con un conocimiento claro de la información.

Asimismo, Quichca (2014), en sus investigaciones sobre recaudación tributaria, abordó una población compuesta por 4,245 contribuyentes, con un diseño no experimental, concluyó que la baja tasa de recaudación de impuestos municipales tributarios es a razón que los municipios no toman medidas para sensibilizar a las personas sobre la cultura tributaria y así poder controlar bien la recaudación de impuestos.

Del Valle (2016), en su investigación sobre recaudación de impuestos de juegos de apuesta, realizó un estudio descriptivo del boceto no experimental de los habitantes, que consto de negocios de apuestas en el país. La conclusión es que, de acuerdo con las leyes y reglamentos, las empresas que participan en esta actividad, evaden impuestos. Esto lleva a una tributación insuficiente.

Dentro del marco teórico, se conceptualiza la variable gestión municipal, pero para entender el concepto revisaremos conceptos generales de gestión pública; Según Pollitt y Bouckaert (2010), declararon que "este es un concepto bastante amplio que logra evitar el

tecnicismo, aunque no es suficiente para superar la viabilidad de un gobierno que generalmente está limitado por el tiempo, los medios, la legitimidad y restricciones"; Asimismo, Sánchez (2003) enuncia el éxito o el fracaso de la gestión pública se mide por la capacidad de responder a situaciones determinadas previamente basadas en escenarios de gestión y los eventos conjuntivos que requieren una respuesta inmediata a la gestión pública. La capacidad de aprovechar oportunidades o responder a amenazas y la capacidad de responder a productos y servicios públicos hacen que las organizaciones políticas legitimen y determinen la confianza de sus ciudadanos.

Según la Real Academia Española (2014), la gestión es proviene del latín "gestio", "onis" y se define como "el papel y el efecto de la gestión y/o conducir". El significado puede verse claramente en dos diferencias: gestión y administrar. De cómo se use el recurso define el resultado de la meta. Iglesias (2003), define "La gestión es la conducción eficaz de los recursos para alcanzar las metas"; Según la definición de Álvarez (1998), se trata de un conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos para ejecutar de manera efectiva actividades comerciales dirigidas a lograr objetivos específicos. La gestión no es más que utilizar recursos (humanos y materiales) y sistemas organizativos para obtener los resultados de las actividades. Esta es la formulación de políticas internas para unidades, grupos y equipos. Esta no es una actividad mecánica, sino una actividad creativa, porque la política diseñada debe tener una cierta universalidad y debe reformularse cuando se desarrolla de manera efectiva.

Según Hernández (2014), asume que esta es de naturaleza organizativa y administrativa de los activos municipales. Es una técnica continua de investigación, toma de decisiones, regulación y estimación de desempeño, que puede reglar el desarrollo de tácticas públicas municipales y sus tendencias de aplicación. Según el Manual de Administración Municipal (2016), indica que las funciones y tareas generales de gestión técnica para que los gobiernos locales operen de acuerdo con la escala de modernización de la gestión pública, pueden aumentar el ahorro solidario; así como un crecimiento social justo e inclusivo y una mejora ambiental sostenible de los residentes locales. La gestión municipal es una función compartida, cuyo propósito es promover mejoras en una economía social justa que sea políticamente factible, administrativamente efectiva y que tenga un entorno continuo.

De acuerdo con la definición de Moreno (2001), es una entidad administrativa política, controlada por el orden legal, cuyo propósito es satisfacer los intereses del vecindario de la comunidad legalmente reconocida, como la base de la política nacional y la división administrativa, en cierto momento histórico. Según Soria (2011), lo definió como "no solo el espacio geográfico en el que se encuentra el municipio, sino también las personas que viven en él, los actores sociales y económicos, sus instituciones, cultura y territorio potencial"; Según Newfarmera y Quallsb (2014), el modelo de calidad en la gestión municipal debe estar relacionado con los resultados proporcionados al público. Suele ser fundamental en la gestión del rendimiento. Por otro lado, en la era de la tecnología y la tecnología de la información, es muy importante tomar decisiones en este modelo, tener la capacidad de monitorear el desempeño, publicar métricas de desempeño y resultados de gestión, compartir experiencias prácticas exitosas y ampliar la escala prestando atención al espacio.

El modelo de calidad de la gestión municipal se basa en cinco estándares propuestos por métodos modernos, a saber: planificación municipal, finanzas municipales, servicios sociales, protección y control ambiental. Verlag (2017). El modelo Servqual se dividirá en cinco dimensiones: tangible (Protección del medio ambiente), fiabilidad (planificación municipal), capacidad de respuesta (servicios sociales), garantía (finanzas municipales) y empatía (control). Zeithmal and Berry, (1988) citado en Verlag (2017), comenta que su fortaleza básica es la libertad y los derechos de las personas. El objetivo básico de este método es proteger al ser humano, en todo caso para evitar el abuso de poder. Cabe señalar que el liberalismo enfatiza la protección de la libertad individual más que colectiva, y la principal libertad es el estado. Por lo tanto, según esta teoría, en el caso del Estado, la participación ciudadana solo se acepta como protección de los derechos individuales o libertades especiales. López, (2015).

Se entiende que la gestión municipal puede entenderse como la organización y gestión de una cadena de medios organizativos, bancarios, humanos y técnicos por parte del municipio, con el objetivo de proporcionar a las personas de diferentes clases sus necesidades individuales y colectivas y estimular su potencial para el desarrollo local. Navarro (2009). Etzioni (1995) señaló que la teoría de la comunidad considera la participación ciudadana como la relación entre los individuos y la cultura de su comunidad y la conexión que producen para la acción conjunta, obteniendo así políticas nacionales.

Por otro lado, entendemos que el gobierno municipal es una entidad jurídica formulada de conformidad con el derecho estatal. Está compuesto por grupos sociales humanos interrelacionados debido a las relaciones de vecindad, y su gobierno autónomo lo establece permanentemente en un territorio determinado, y está sujeto a un orden legal específico para mantener el orden público, proporcionar servicios públicos básicos para saldar los requerimientos básicos de los vecinos y llevar a cabo obras públicas municipales que necesita la comunidad. Ruiz, (2002) citado por Hernández y Pérez (2013).

Asimismo, los municipios de Perú son muy asimétricos, sus recursos han aumentado en los últimos años. Este cambio está relacionado con el concepto de desarrollo local que surgió en la década de 1980. Entre otras cosas, también determina diferentes procesos locales que gradualmente desarrollaron esfuerzos municipales, más allá de la gestión de servicios y necesidades básicas, para liderar el proceso de desarrollo. En el territorio los gobiernos locales poseen el poder y el deber de dirigir el proceso de desarrollo general y saldar los requerimientos actuales, sin implicar la capacidad de enfrentar las obligaciones de las castas venideras. Municipio Al día, PCM (Lima-Perú).

En el mismo rubro, Armas (2016) y Moreno (2014), asumen que la gestión municipal es hacer gestión, en la opinión de la Real Academia lo conceptualiza con sus propias palabras y en ese orden de ideas, el gobernador local se llama alcalde, de lo que se puede decir que el buen gobierno del alcalde y sus 14 adjuntos llamados regidores ediles, son responsables de la implementación de una excelente calidad administrativa y del desarrollo de los activos municipales utilizables. Se refiere a recursos humanos, recursos materiales y recursos económicos, debiendo ser una buena entidad municipal antes de representar a la población y ser parte principal del desarrollo.

Sin embargo, Estela (2015), describió que se trata de una retribución al dispendio de bienes y servicios por ser beneficioso para el propio municipio, y este tipo de impuesto depende principalmente de participar en actividades de producción o de poseer bienes que generen ingresos reales.

Para fortalecer la descripción anterior, nos referimos a Stephen & Coulter, 2010, donde señala en su texto "Administración" que la fase final del desarrollo administrativo es la comprobación, y dejara de existir sin proyectos y controles previos llevado a cabo. Está

relacionado con los tres resultados de las otras tres funciones básicas del gobierno. Cuanto más estrecha sea la combinación, mejor será el efecto de registro.

En esta investigación, se aplica de acuerdo a una organización moderna del siglo 21. De hecho, está tratando de analizar el desarrollo de la gestión administrativa. Su alcance incluye: planificación, organización, dirección y control. Como lo descrito por INEGI (2018) y el escritor mencionado; el punto de observación es precisamente porque en la gestión moderna, estas dimensiones se utilizan para comparar, valorar y acrecentar estos aspectos de la gestión:

Dimensión 1: Planificación que consiste en que, si se desea que el equipo trabaje de manera efectiva, los sujetos deben advertir lo que esperan lograr. Esta es la competencia del plan y la base de todas las actividades de gestión, incluida la elección, tareas y metas, y determinar los actos necesarios para conseguirlos; es necesario afrontar una decisión, es decir, seleccionar una tarea entre muchas alternativas, para planificar proporcionar una forma razonable de lograr los objetivos preseleccionados. Koontz, Weihrich y Cannice (2012). Aquí hay algunas referencias basadas en el plan de mentor, como metas y objetivos, que describen la consecución de las finalidades específicas de la organización. Sin embargo, los dos son diferentes en los tres aspectos importantes que cada gerente superior debe comprender: espacio, tiempo y efecto, pero el propósito de la estructura, la fusión del personal, la gestión y control; la táctica se determina como una serie de planes.

Dimensión 2: Organización. El mismo autor, refiriéndose a la organización, describe que puede ser de la siguiente manera; La estructura es la forma de organización interna y administrativa de una empresa u organización. Esto también incluye la asignación de trabajo en ciertas regiones o departamentos basados en la misma estructura. Por lo tanto, la estructura organizacional debe reflejar: eficiencia. Debido a que esta organización puede comprender los recursos y las características de desempeño de la compañía, es más fácil regular las responsabilidades causadas por dicha información y las necesidades de los usuarios y proveedores, de modo que el trabajo sea más saludable y rentable. Hace posible la toma de decisiones. Siguiendo la agenda anterior, los líderes de sector podrán tener un mejor raciocinio del personal que tienen a cargo en sus distintas particiones para que la supervisión de las actividades y trabajos sea más eficiente; Stephen y Coulter (2010) Diseño de estructura organizacional: En los últimos años, ha habido pocos problemas de gestión que

puedan manejar tantos cambios como la estructura organizativa y la forma en que se establece.

Dimensión 3: Dirección. El mismo autor, describe lo siguiente: Motivación, Las causas humanas se localizan en solicitudes conscientes o inconscientes; de las cuales algunas son primarias, como el agua, el aire, la comida, el sueño y los productos orgánicos en los refugios, otras pueden considerarse auxiliares, tal es la autoestima, el estado, la adhesión con otros, las emociones, dar, resultado y autoafirmación. Lógicamente, el tamaño y el momento de estas necesidades varían de persona a persona. La motivación es un final universal, aplicable a todos los arquetipos con fuerzas impulsoras, necesidades, necesidades y deseos similares. Liderazgo. Cualquier equipo que realice casi todas las habilidades está dirigido por profesionales en el arte del liderazgo. Esta aptitud parece ser una composición de, al menos, cuatro integrantes vitales: a) Capacidad para usar el poder de manera efectiva y sabia. b) Comprender la cabida de los seres humanos para tener desigualdades dinámicas en períodos especiales y bajo diferentes condiciones. c) Inspirar habilidad. d) Tome medidas para desarrollar un entorno favorable, estimular el motor y permitirle obtener la amplitud de reclamos; la comunicación, para la ocupación direccional, es muy importante y debe incluir la transmisión de información del remitente al receptor, siempre que el receptor comprenda la información. La comunicación es elemental en una empresa, ya integra los cargos del gobierno. Los más importantes son: a) Establecer y declarar los objetivos de la entidad. b) Proyectos desarrollados con éxito. c) Organizar los recursos humanos y otros recursos del modo más efectivo, eficaz y precisa. d) Diferenciar, deslizar y valorar a los integrantes de la sociedad. e) Liderar, liderar, inspirar y instaurar un entorno donde las personas quieran colaborar, y f) Vigilar el cumplimiento.

Dimensión 4: Control. Por otro lado, el ensayista, especifica que "el proceso de control" consta de etapas, las cuales se evalúa el rendimiento real, en comparación con el modelo, y se cogen medidas de gestión para enmendar cualquier virada o asumir modelos inapropiados". El proceso de control supone que el tipo de rendimiento ya existe. Son metas específicas creadas durante el proceso de planificación: al continuar, el autor señala los indicadores a considerar al evaluar el procedimiento de control; Medición, Para diagnosticar cuál es el desenvolvimiento real, el dirigente primero recibe datos sobre ese desenvolvimiento. Por eso, la senda inicial para controlar es la medición. ¿Cómo lo calculamos?, los 4 canales de dirigentes usan para tasar y evaluar el desenvolvimiento, son la opinión personal, el

reconocimiento estadístico, el contenido oral y los informes escritos, que resumen las ventajas y desventajas de ambos métodos. La totalidad de los dirigentes usan una mezcla de estos métodos. ¿Qué evaluamos? Para el proceso de control, el contenido de la evaluación puede ser más importante que el método de evaluación. ¿por qué?, Porque elegir el estándar incorrecto puede causar formales problemas. Asimismo, lo que se evalúa no siempre determina lo que los empleados ejecutaran; Comparación, La senda de confrontación delimita el cambio entre el desenvolvimiento verdadero y un estereotipo.

Analizando la Recaudación tributaria en su marco teórico para esta variable, se denomina al acervo de normas y organismos que conducen la fiscalización, control y recaudación de los tributos de una nación, en una etapa o periodo determinado, en forma prudente, razonable y armónicamente relacionándose entre sí. Villalobos (2014).

La informalización de los impuestos es una situación común en nuestro país, lo que no solo significa la pérdida de recursos administrativos públicos, sino que también daña el propósito de redistribución del país. Tradicionalmente, el análisis de la informalidad de los impuestos se ha centrado en las razones por las cuales las empresas administradas evaden las regulaciones fiscales. Hernández, (2016).

De igual manera, históricamente, los ingresos fiscales de los países latinoamericanos no han sido suficientes para financiar la prestación de servicios públicos a los ciudadanos. Sin embargo, es innegable que, a pesar de algunas características estructurales, la presión fiscal en la región ha aumentado en casi un 40% en los últimos dos (2) años. En la última década, los esfuerzos de estos países para mantener o aumentar los impuestos se han desplazado hacia esquemas de impuestos poco ortodoxos. Por lo tanto, la región ha implementado una tasa impositiva mínima para los activos, un sistema de determinación alternativo basado en el ingreso total supuesto, los impuestos a las transacciones financieras e incluso los impuestos a la exportación, particularmente en Argentina y Costa Rica. Hoy, podemos darnos cuenta que la cultura y el conocimiento fiscal son circunstancias muy vitales, para que los ciudadanos no cometan infracciones fiscales. Por lo tanto, podemos comprender que los impuestos son medios recaudados por el país como administradores, pero es cierto que estos recursos son de la ciudadanía, por lo que el estado debe proporcionar prestaciones públicas (como hospitales, escuelas, etc.) a través de las autoridades municipales. BID, (2006-2010).

En Armas (2010), describe que la cultura tributaria está determinada por contribuyentes que realizan espontáneamente con la responsabilidad y obligación tributarias, en lugar de no implementar la estrategia de aumentar la recaudación de impuestos bajo coacción por miedo a los castigos. Existe certeza de que la información sobre las tácticas y planes adoptados por la administración tributaria para instruir a los contribuyentes es incorrecta. Una de las conclusiones más importantes es la estrategia y el plan educativo empleados por el SENIAT para extender la cultura fiscal de los contribuyentes.

De acuerdo a USAID (2016), los tipos de impuestos que el gobierno municipal puede potenciar son: tributo a la propiedad, tributo a Alcabala, tributo a la herencia de vehículos, tributo a los juegos de azar, tributo a los juegos y tributo a eventos estatales no deportivos. El desarrollo de la preparación, organización y gestión de la interacción de numerosas leyes, normas, técnicas y funciones, todo lo cual contribuye a la recaudación de impuestos municipales. Los gestos de recaudación de impuestos están diseñados para permitir a los ciudadanos realizar pagos obligatorios de acuerdo con las leyes o decretos emitidos por las autoridades edilicias, que tienen el poder de expedir sus normas o decretos administrativos para que las personas puedan percibir y satisfacer sus necesidades.

La recaudación tributaria en el Perú son procesos mediante el cual el estado evalúa a los ciudadanos de acuerdo a la Ley, con el fin de recaudar dinero y así tener capacidad de usarlo en diversas actividades. Robles & Ruiz, (2009).

En nuestro país, según un informe de la Sociedad Nacional de Industria (SNI), alrededor de 15,000 ciudadanos en Perú respaldan el 80% de los ingresos de la evaluación de derechos, lo que refleja la excesiva dependencia y confianza del país en el cronograma de gastos. Como señaló el informe del SNI Economic and Social Research Institute (SNES), los resultados indican anomalías, por lo tanto, es importante tomar medidas drásticas para ampliar la base de costos y frenar el abandono y la austeridad de los impuestos.

Lo más destacado es revertir la preocupación de la gente sobre la pobreza, porque algunas personas toleran declaraciones falsas y evasión fiscal. Según estas ideas, los proyectos en los próximos años estarán expuestos. El problema de obtener un marco de tarifas razonable y excelente en el ámbito público. Robles & Ruiz, (2009).

La Ley de Tributación Municipal (LTM), en su Art. quinto, se afirma que estos impuestos son contribuciones a beneficio de los gobiernos locales, ya que su ejecución no es causada por contraprestaciones del municipio al contribuyente. Así mismo la fiscalización y recaudación del mencionado escrito, es ejecutado por los gobiernos locales. Llonto, Aguilar, & Purihuamán, (2017).

En este orden de ideas, interviene la calidad, de acuerdo al libro de Varo (1994); descripción general: La calidad se refiere a varias apariencias de las funciones de la organización: el fruto o servicio solicitado, el proceso, el método de elaboración o entrega, o puede entenderse como una idea adquirida por toda la empresa. Esto muestra que la noción de calidad ha cambiado en lo que va de los años y tiene las siguientes ventajas: la calidad se configura a medida que los prototipos de gestión se han insertado en empresas líderes.

En relación a la meta elemental de la calidad, Varo (1994), en su mismo trabajo, cree que, como principio comercial, esto es para saldar los menesteres de los clientes, lo cual es un concepto controvertido. La demanda puede formarse desde diferentes perspectivas de supuestos económicos, marketing, psicología y economía de la salud, y no siempre existen al mismo tiempo. Esta investigación pretende apreciar la recaudación tributaria que ejecuta la Municipalidad en investigación, y de acuerdo a Matsumoto (2014), están valorado la calidad del servicio en correspondencia con el recaudo mencionado, sostenido mediante el Modelo Servqual sobre la Medición de la Calidad, teniendo como puntos dimensionales:

Dimensión 1: Fiabilidad, alude pericia para efectuar el servicio ofrecido de manera segura y meticuloso. Es decir, que la empresa realiza sus ofrecimientos, donaciones, distribución del servicio, resultados de conflictos y determinación de costos. La fiabilidad también es muy importante exteriormente y otro investigador debe ser calificado de realizar cabalmente el mismo experimento, con un equipo semejante, en condiciones análogas y lograr las mismas conclusiones. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fidedigno.

Dimensión 2: Sensibilidad, precepto para asistir a los clientes y otorgarles un beneficio activo y moderno. Llámese el esmero y rapidez al convenir las demandas, contestar interrogantes y reclamos de los usuarios, y zanjando conflictos. La palabra sensibilidad se deriva del latín sensibilis que a su vez emana de sensum que significa sentido, lo que puede aplicarse a seres animados o inanimados competente para reaccionar ante ciertos

estímulos, por ejemplo, en los instrumentos utilizados para la medición, como puede ser una balanza, ésta tendrá más sensibilidad en cuanto sea vasto de pesar cantidades más irrisorias y livianas.

Dimensión 3: Seguridad, discernimiento y aprecio de los trabajadores y sus aptitudes para inculcar verosimilitud y confianza. Seguridad es un acervo de procedimientos, maneras organizativas, formas humanas y labores dispuestas para desechar, reducir o vigilar los riesgos y advertencia que puedan dañar a una persona, un ente, una posada o un elemento. La seguridad otorga los requisitos para confrontar la amenaza, en resumen, seguridad es la empuqueñecer el lance.

Dimensión 4: Empatía, nivel de atención particularizada brindado por las entidades a sus usuarios. Se debe radiar a través de medios de un servicio individualizado o acondicionado a satisfacción del usuario. La empatía es deseo de comprender la sensibilidad e impresiones, procurando examinar de manera imparcial y racional lo que siente por el prójimo. Su principio griego *empáttheia* significa emocionado. Está ceñidamente vinculada con el altruismo, el amor y la previsión por los demás y al aforo de asistir.

Dimensión 5: Elementos tangibles, básicamente es aquello a lo que se puede alcanzar desde el tacto. Facilita que un organismo advierte distintas características de un elemento, como su rigidez o su temperatura. El órgano más vital en este sentido es la piel, que instala complejos receptivos nerviosos que alcanzan transformar los estímulos superficiales, en información que pueden ser comentados a través de la función cerebral. Dícese a la apariencia corporal, montajes físicos, como la infraestructura, equipamiento, elementos y personal.

En esta investigación se valorará la Variable Gestión municipal de acuerdo a Stephen & Coulter, (2010), basase en 4 dimensiones como la planificación, organización, dirección, y control. Respecto a la Variable Recaudación tributaria, Tomase como razón teórica lo descrito por Matsumoto (2014), determinando la calidad del servicio adaptándola a la recaudación tributaria, por el Modelo Servqual respecto a la Medición de la Calidad, en esta lógica, valoramos las dimensiones como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y bienes tangibles, que ofrece el municipio en investigación, para relacionarlo con la variable Gestión municipal siendo el propósito de estudio esta averiguación.

Términos básicos en recaudación tributaria; este es un desarrollo colectivo donde los consumidores comparan sus expectativas con sus propias opiniones. En otras palabras, la calidad se mide por la diferencia entre el servicio que el usuario espera y servicio que obtiene de la entidad. Matsumoto, (2014).

Calidad, es comprendida por la administración tributaria edil como el agrado de los requisitos de los contribuyentes, que está relacionado con los requisitos de información, orientación, asistencia y tratamientos determinados por el MEF (2015). Se convierte en un atributo inherente de cualquier cosa y puede estimarse en base a cosas similares. El término calidad tiene muchos significados. Es la capacidad de alcanzar las metas acordadas dentro de un tiempo establecido y movilizar tácticas y acciones dentro los lineamientos de principios y valores institucionales. Tiene la capacidad de enunciar objetivos, metas, cumplir planes, usar recursos de manera efectiva y racional, monitorear y fusionar los ajustes necesarios. Se espera que responda proactivamente a los desafíos que se pueden encontrar en la gestión o el trabajo, y adopte la recursividad, la persistencia y la perseverancia para hacer frente a los contratiempos. Valverde (2014).

Gestión, Su origen se remonta a 1884. Se deriva de los gestos raíz de la etimología. Proviene de gestos latinos y se describe como gestos o movimientos corporales, y los gestos latinos se originan de gerentes, lo que significa ejecución, liderazgo, Realizar (negociación) y tener como sinónimos, gestión, gerente y administrador. Corominas y Pascual (1984). La administración como una nueva tecnología que guía los objetivos prácticos se ha propuesto al público en las postrimerías del siglo XIX, y rápidamente se transformó en una disciplina en los años 1920 a 1930, como un sistema de conocimiento organizado que apoyaba a las empresas. Actúan instintivamente, lo que lleva a cambios en el valor y los procesos organizacionales. Manrique A. (2016). Es el proceso de adquisición, implementación o uso de varios medios esenciales para apoyar los objetivos de la organización. Está coordinando todos los recursos libres para organizar ciertas metas, lo que significa fundamentalmente una interacción amplia y poderosa entre el entorno, la estructura, el proceso y el producto que desean. Ministerio de Educación (2018).

Control, es proceso de monitoreo, comparación y corrección del desenvolvimiento laboral. Los gerentes deben verificar, incluso si piensan que sus departamentos funcionan como se esperaba; solo pueden conocer realmente el desempeño de estos departamentos

después de haber evaluado las actividades que han ejecutado y confrontado el desenvolvimiento real con los estándares esperados. Stephen & Coulter (2010).

Atención al Contribuyente, para cumplir con los requisitos de información, orientación y asistencia que necesitan para ejecutar sus deberes tributarios, la Oficina Municipal de Impuestos ha llevado a cabo una serie de actividades. MEF, (2015). Estructura Organizacional, Para Chiavenato (2002), es una combinación de función y departamentalización en la misma estructura organizacional. Del mismo modo, esta estructura significa que hay cadenas jerárquicas tanto funcionales como departamentales en la misma parte de la organización. La planificación incluye definir los objetivos de la organización, establecer la experiencia para lograr estos objetivos y hacer planes para completar y coordinar las actividades laborales. Stephen y Kurt (2010).

Cobranza Coactiva, técnica de notificar las deudas pendientes (con un límite de tiempo). Si el deudor no cumple con la obligación, se aplicará el procedimiento de cobro obligatorio para hacer cumplir el procedimiento de cobro. Esta medida es ejecutada por el ejecutor y coordinada por el agente activo. Sunat (2017).

Contribución, impuesto obligatorio, con ingresos reales generados por obras estatales o actividades nacionales. MEF (2015). Eficiencia, amplitud de minimizar los recursos utilizados para alcanzar las metas de la organización. Ministerio de educación (2018). Resolución de ejecución coactiva, son los documentos emitidos por SUNAT que requieren que los contribuyentes paguen las deudas vencidas dentro de los siete (07) días hábiles de la fecha de notificación. Sunat (2016).

Órganos de recaudación tributaria, según Alva (2017), dijo que el municipio a través de su organismo de recaudación debe innovar el nuevo modelo tributario en su entidad, porque este es uno de sus ingresos más importantes: la agencia busca desarrollar estrategias que sensibilicen y eduquen a los ciudadanos, Diferentes obligaciones. Por otro lado, los ciudadanos exigieron que las autoridades ejecuten con sus ofertas y compromisos durante la campaña política; realmente no cumplieron, porque los vecinos no sabían pagar los impuestos a tiempo y no cooperaron con las renovaciones urbanas. Es por eso que la administración tributaria propuso estrategias para generar y asignar recursos para Razones que benefician a la sociedad.

Tributo; Flores (2017) dio a entender que los impuestos son los ingresos de dinero que necesita el estado para ejercer su poder imperial de acuerdo con la capacidad imponible de la ley, y puede pagar el costo del cumplimiento del impuesto para su propósito. Del mismo modo, Peña (2017) señaló que los impuestos generalmente se determinan como una obligación, que generalmente se aplica a través del dinero emitido al estado por los ciudadanos en función de sus tenencias, activos o empresas. Las obligaciones están sujetas a nuestras leyes.

Tipos de tributos; Richard Leonardo Peña (2017): Los impuestos, cuyo gasto no proviene del estado, es una consideración natural que es beneficiosa para los contribuyentes. Es como el impuesto sobre la renta. Contribución, a través del hecho de que contribuye, a través de la entidad que contribuye a la realización y ejecución, para beneficiar a la sociedad de diversas obras. Tipo impositivo: este impuesto se recauda después de la prestación efectiva de diversos servicios prestados por entidades públicas. Es necesario tener en cuenta las tarifas que los ciudadanos pagan por ciertos servicios que prestan: el impuesto al consumo es generado por los productos de ciertos servicios prestados a ciudadanos o bienes de propiedad o propiedad de empresas. Derechos, Esta tarifa se cobra por los servicios prestados a los residentes o por el uso de ciertos productos en las ciudades bajo su control. Los permisos se generan mediante permisos temporales o finales, que se emiten para empresas, empresas, edificios o actividades que se consideran convenientes dentro del alcance de un estándar monitoreable y auditable.

Cálculo del tributo, según Lluque (2017), el cálculo del impuesto se realiza trimestralmente durante todo el año, y se calcula en función de los servicios prestados, y el monto se establece y supervisa de acuerdo con las leyes o reglamentos, por el gobierno nacional o el gobierno local, en función de los artículos que son propiedad del individuo, Servicio o propiedad, hechos que generan impuestos municipales. Según Estela (2015), los impuestos se generan a través de la propiedad o acciones corporativas y deben verse afectados por los impuestos, en este caso, los impuestos o el pago legal son necesarios. En el caso de arbitraje, de acuerdo con las regulaciones, se define como la tarifa cobrada por el servicio publicado o la autorización o licencia otorgada. El beneficio potencial es que hay un parque frente a la residencia del contribuyente. Estos parques están permanentemente organizados y atendidos por el gobierno de la ciudad. Incluso si no utilizan el derecho a disfrutar de los beneficios fiscales, también están obligados a pagar impuestos. Los parques

establecidos en la jurisprudencia reiterada por INDECOPI son solo porque la organización de los servicios es suficiente para generar obligaciones tributarias.

Respecto a arbitrios: Limpieza, esta labor realizada en las calles urbanas incluye la limpieza y la recolección de desechos y / o diversos desechos generados por los residentes. La limpieza de las calles es responsabilidad del municipio. Este servicio se puede subcontratar. Esta es la obligación de mantener el orden y la limpieza de la ciudad a fin de proporcionar a los residentes y sus visitantes mejores señales visibles. La recolección de desechos sólidos incluye la recolección de diferentes desechos domésticos y públicos que han sido procesados o deben someterse a un tratamiento especial para evitar la contaminación ambiental. Estela (2015).

Recojo de desechos sólidos residenciales, continuando, Estela (2015) afirma que el recojo de residuos es realizada por un grupo de asistentes de limpieza. Estos trabajadores deben usar ropa adecuada para llevar a cabo su labor y, con la ayuda de mecanismos y recolectores de basura, pueden llegar a la solución y asegurarse de que la basura no se limpie El problema de la ciudad.

Barrido de calles y pistas, Este servicio se brinda en calles y carreteras, aunque toda la ciudad tiene que ser cobrada y la limpieza debe ser permanente, solo se puede hacer en áreas más vitales. Para impedir que los desechos de basura se dispersen en la calle, se ponen botes de basura almacenándolo. Estela (2015). Al barrer la plaza pública, incluye la limpieza del área urbana, y observando que las familias y varias personas que generalmente dejan varios residuos a menudo dejan y los encargados lo limpiarán. Estela (2015).

Mantenimiento de pistas y veredas, El mantenimiento del espacio verde público incluye el análisis del contorno, incluido el corte y la demarcación apropiados del borde del espacio verde donde se siembra hierba u otras especies, y mantenerlo dentro del área asignada para su desarrollo.

Serenazgo, según Flores (2015), este tributo se creó para mejorar la seguridad de los ciudadanos en la supervisión de decoraciones en las áreas más pobladas, así como en los mercados de parques y áreas pobladas. Teniendo en cuenta las diferentes formas de servicios prestados por serenazgo, su objetivo es cuidar mejor a los ciudadanos.

Contribución, es un impuesto cuya obligación tiene el ingreso como un hecho que produce divisas, y se deriva de la ejecución de trabajos públicos o actividades nacionales.

MEF, (2015). Eficiencia, capacidad de minimizar los recursos utilizados para lograr las metas u objetivos de la organización. MINEDU, (2018) Para resolver el problema de la aplicación, REC de acuerdo con el documento emitido por SUNAT y el estado peruano, los contribuyentes deben pagar sus deudas en un plazo de siete (07) días hábiles, a partir del día posterior a la notificación. SUNAT, (2016).

Por lo expuesto, se formuló la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal y la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020? justificable y teóricamente razonable, porque se utiliza para definir variables de gestión y recaudación de impuestos, de modo que tengamos entendimiento teórico y dominemos la operabilidad de esta variable. Carrasco (2016). En el campo de la justificación metodológica, es posible demostrar a través de los métodos científicos utilizados, es decir, la indagación tiene una estructura determinada con distintos pasos secuenciales, de modo que la investigación realizada en Huarmaca es lo suficientemente rigurosa. Carrasco (2016). Es justificable en la práctica, aunque muchos residentes expresan su desacuerdo con los impuestos que deben pagar, aún pueden realizar investigaciones sobre la recaudación de impuestos, pero, de hecho, esta recaudación de impuestos puede mejorar el área y proporcionar mejores servicios a los ciudadanos, si logra alcanzar el objetivo de recolección, Carrasco (2016).

Se determino la relación entre la Gestión Municipal y la recaudación tributaria en el municipio en investigación; así como se probó la hipótesis que existe relación entre la gestión municipal y la recaudación tributaria. (ver anexo 1).

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizó bajo el tipo básico, tratando de aumentar el conocimiento a través de la teoría anterior, corresponde al diseño no experimental, porque no hay adulteración de variables, sino un método de probabilidad aleatorio simple, porque todos los ciudadanos tienen la posibilidad de ser seleccionados para este estudio y tienen un nivel descriptivo relevante porque establece vínculos entre las variables. Hernández y Mendoza, (2010).

2.2 Operacionalización de la variable

(Anexo 2)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población del distrito es de aproximadamente 640,000, de los cuales 139,691 son contribuyentes; debido a su gran población, fue seleccionado al azar, la tercera etapa de la urbanización de San German, perteneciente al distrito en muestreo. En la mencionada etapa habitan alrededor de 390 familias y con una población 1,100 ciudadanos.

Muestra

Tomando en cuenta que la población tributante es 195 ciudadanos, se determinó según formula, la siguiente muestra:

$$n = \frac{Z^2 Npq}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

n = Muestra

N = 195 es la población de la Tercera etapa Urbanización San German

Z = 1.96 nivel de confianza al 95%

E = 0.05 error permisible

P = 0.5 posibilidad de ciudadanos estén de acuerdo

q = 0,5 es la posibilidad de ciudadanos no estén de acuerdo

reemplazando la ecuación tenemos:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(195)}{(0.05^2)(195-1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

Resultando: n = Muestra 130

Muestreo

En esta investigación, se tomó en cuenta el muestreo aleatorio simple, por ser un gran conglomerado de personas habitantes en dicha urbanización.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica aplicada es una encuesta de estas dos variables, verificada por herramientas tales como cuestionarios utilizados para medir la percepción ciudadana, y que se verifican por el juicio de expertos que publicaron su idoneidad (Anexo 5), y se midió mediante la aplicación de una encuesta piloto, el nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach y el resultado fue el instrumento 1 Gestión municipal (0.823) y instrumento 2 Recaudación tributaria (0.810). La ficha técnica del instrumento se presenta en (anexo 3).

Para dar validez a los cuestionarios, se recurrió a expertos que se detalla a continuación:

Tabla 1

Validez de los Instrumentos por Expertos

Grado académico	Nombre y apellidos	Especialidad	Nro. DNI.
Doctora	Francis Esmeralda Ibarguen Cueva	Ciencias de la educación - Metodología de la investigación científica	09637865
Maestro	Manuel Rolando Calampa Pérez	Abogado - Magister en Gestión Pública	42079608
Doctor	José Alfredo Mansilla Garayar	Educación - Gestión Pública	21458050
Elaboración propia			

El coeficiente alfa de Cronbach es un indicador de firmeza interna, y su valor varía de 0 a 1. Se utiliza para verificar si el instrumento que está evaluándose, recaba los datos incorrectos, por lo que nos llevará a sacar una conclusión incorrecta o un instrumento confiable. Es posible una medición estable y consistente. Por lo tanto, Alpha es el coeficiente de relación con el cuadrado. En términos generales, mide la homogeneidad del problema promediando todos los coeficientes de correlación.

Tabla 2*Grado de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach
Gestión municipal	0.823
Recaudación tributaria	0.810
Elaboración propia	

En todos los proyectos, realmente se parecen. Su explicación es que, considerando la considerable confiabilidad a partir de 0.80, cuanto más cerca del límite 1, mejor será la confiabilidad.

2.5 Procedimiento

Antes de iniciar esta indagación, se elaboró a través de una solicitud al presidente de la Urbanización de San German del distrito en mención, suscrita por la Universidad Cesar Vallejo, explicando el propósito de la investigación, especialmente el anonimato del encuestado, pidiéndole que proporcione todas las facilidades del caso, explicando que se usara una herramienta de tipo encuesta para recopilar datos procesados utilizando el programa SPSS 24 para el análisis de razonamiento descriptivo.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para comparar los resultados, se empleó el software estadístico español SPSS 24, que utiliza técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, como correlación y regresión, para determinar la posible relación entre variables e indicadores. Debido a la naturaleza ordinal y categórica de las variables en este estudio, Rho Spearman se utilizó para establecer correlaciones.

2.7 Aspectos Éticos

Para preparar este trabajo de investigación, respete el conocimiento y la honestidad del autor, consulte y/o use fuentes de información de acuerdo con las reglas de la Universidad Cesar Vallejo y las pautas para la administración pública. Cuando utilice el cuestionario, respete las reservas del entrevistado y tenga en cuenta esta situación, en función del respeto y la confidencialidad del caso y la discreción y vulnerabilidad de su correo electrónico.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Nivel Variable Gestión Municipal y Dimensiones

Nivel	Variable Gestión municipal		Dimensión Planeación		Dimensión Organización		Dimensión Dirección		Dimensión Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	38	29.2	42	32.3	46	35.4	44	33.8	48	36.9
Regular	56	43.1	55	42.3	54	41.5	62	47.7	52	40.0
Eficiente	36	27.7	33	25.4	30	23.1	24	18.5	30	23.1
Total	130	100,0	130	100,0	130	100,0	130	100,0	130	100,0

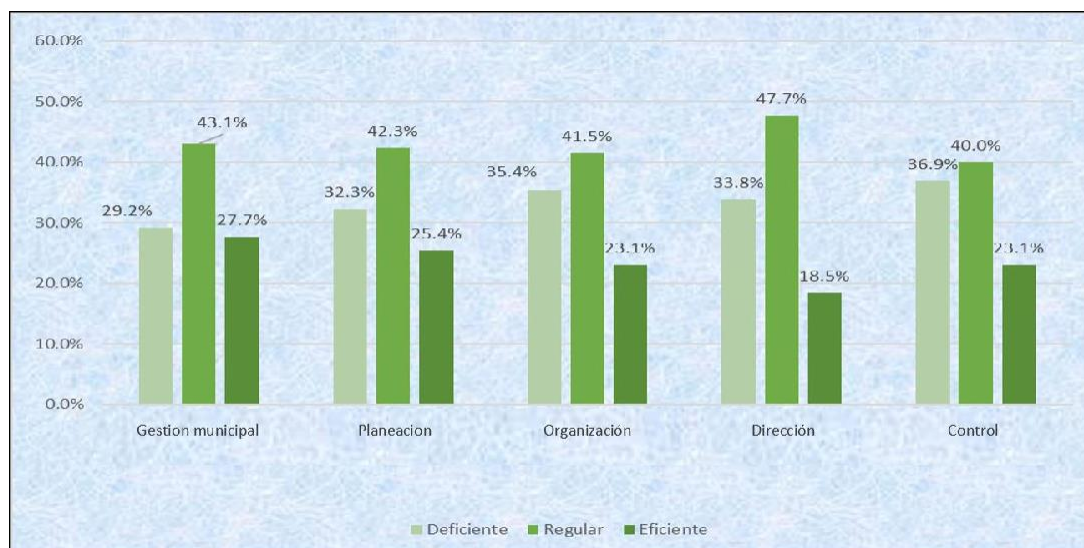
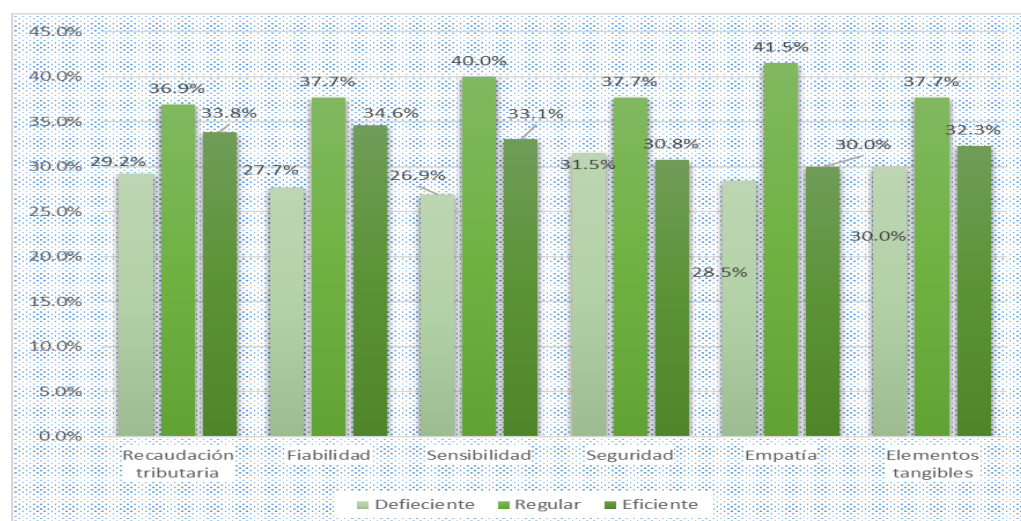


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión municipal y dimensiones

La gestión municipal según los habitantes tributantes, arrojó que el 29.2% lo considera deficiente, mientras que el 43.1% lo considera regular y el 27.7% que es eficiente; respecto a la dimensión planeación, el 32.3% lo considera deficiente mientras que el 42.3% lo considera regular y el 25.4% eficiente; respecto a la dimensión organización, el 35.4% lo considera deficiente mientras que el 41.5% lo considera regular y el 23.1% eficiente; respecto a la dimensión dirección, el 33.8% lo considera deficiente mientras que el 47.7% lo considera regular y el 18.5% eficiente; respecto a la dimensión control, el 36.9% lo considera deficiente mientras que el 40.0% lo considera regular y el 23.1% eficiente.

Tabla 4*Niveles Variable Recaudación Tributaria y Dimensiones*

Nivel	Variable Recaudación tributaria		Dimensión Fiabilidad		Dimensión Sensibilidad		Dimensión Seguridad		Dimensión Empatía		Dimensión Elementos tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	28	29.2	36	27.7	35	26.9	41	31.5	37	28.5	39	30.0
Regular	48	36.9	49	37.7	52	40.0	49	37.7	54	41.5	49	37.7
Eficiente	44	33.8	45	34.6	43	33.1	40	30.8	39	30.0	42	32.3
Total	130	100,0	130	100,0	130	100,0	130	100,0	130	100,0	130	100,0

**Figura 2.** Niveles de percepción de variable recaudación tributaria y dimensiones

La recaudación tributaria según los contribuyentes arrojó que el 29.2% de la población censal lo considera en un nivel deficiente, el 36.9% perciben un nivel regular y el 33.8% eficiente; con respecto a la dimensión fiabilidad, el 27.7% de los encuestados perciben un nivel deficiente, el 37.7% estima que está en un nivel regular y el 34.6% lo valora como eficiente, con respecto a la dimensión sensibilidad, el 26.9% de los encuestados consideran que están en un nivel deficiente, el 40.0% mantienen su percepción en un nivel regular y el 33.1% de eficiente; con respecto a la dimensión seguridad, el 31.5% de la población censal considera que esta en un nivel deficiente, el 37.7% en un nivel regular y el 30.8% valora como eficiente, con respecto a la dimensión empatía, el 28.5% de los encuestados perciben que es deficiente, el 41.5% considera que esta en un nivel regular y el 30.0% estima que es eficiente, con respecto a la dimensión elementos tangibles, es el 30.0%.

3.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

Prueba Hipótesis de la Investigación

	Variables * Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión municipal * recaudación tributaria	,323**	,000	130	Bajo
Hipótesis específica-1	Planeación * recaudación tributaria	,338**	,000	130	Bajo
Hipótesis específica-2	Organización * recaudación tributaria	,321**	,000	130	Bajo
Hipótesis específica-3	Dirección * recaudación tributaria	,310**	,000	130	Bajo
Hipótesis específica-4	Control * recaudación tributaria	,318**	,000	130	Bajo

****** *La correlación es considerable en el nivel 0,01 (bilateral).*

Se acreditó las hipótesis estableciendo hipótesis nulas y la hipótesis alterna de ambas variables y de variable–dimensión, se utilizó el Rho de Spearman que señaló en la hipótesis general (Gestión municipal y la recaudación tributaria) obteniendo correlación baja pero significativa (Rho 0,323 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 1 (Planeación * recaudación tributaria) resultando la correlación baja pero significativa (Rho 0,338 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 2 (Organización * recaudación de tributaria) señalando una correlación baja pero significativa (Rho 0,321 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 3 (Dirección * recaudación tributaria) la correlación es baja pero significativa (Rho 0,310 y p-valor 0,000); la hipótesis específica 4 (Control * recaudación tributaria) obteniendo una correlación baja pero significativa (Rho 0,318 y p-valor 0,000) se ve que todas las correlaciones son de nivel 0,01.

IV. Discusión

Hipótesis general. Hay una baja relación entre la gestión municipal y recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020, como demuestra los resultados estadísticos (Rho 0.323) y p. valor 0,000; según Núñez (2017) hay una correlación débil pero positiva ya que las autoridades edilicias no incentivan a realizar el pago de sus contribuciones tributarias; enfatizando, Quichca (2014) concluye que la baja tasa de recaudación tributaria es en razón a que los municipios no toman medidas de sensibilización en su población sobre cultura tributaria. Estos resultados difieren a los expuestos, debido a que se requiere mejorar el cumplimiento de promesas de campaña, además de mantener más informado sobre los diversos procedimientos y trámites tributarios, poniendo énfasis a otorgar comodidad en cuanto a la espera en la atención. Se destaca contradictoriamente con los resultados obtenidos en la indagación terminada.

Hipótesis específica 1. Hay una baja relación entre la planeación con recaudación tributaria baja (Rho 0.338) y p. valor 0.000; según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) manifiesta que los empleados deben saber que esperan lograr, existiendo para ello cumplir con las tareas y objetivos, de acuerdo a los planes y estrategias enmarcadas en su planeación, lo que difiere de los resultados expuestos, debido a que los tributantes manifiestan que no existe o se demuestra poco cumplimiento respecto de objetivos y metas dispuestas en su planeamiento orgánico. Sin embargo, esta baja relación está denotada por aspectos importantes de cada gerente debe comprender y tomar en cuenta que el espacio, tiempo y efecto serán el propósito de la estructura de planeación dentro de la gestión. Se puede notar que hay contradicción teórica con respecto a la práctica realizada por la gestión municipal de la Municipalidad de San Martín de Porres.

Hipótesis específica 2. Hay una baja relación entre la Organización y recaudación tributaria baja (Rho 0.321) y p. valor 0.000; teniendo en consideración que Stephen & Coulter (2010) expresa que las estructuras organizacionales están experimentando cambios respecto a que los gerentes practican reevaluaciones a los métodos tradicionales, con la finalidad que ayuden la labor de los trabajadores, difiriendo completamente con el resultado de la presente investigación, puesto que los contribuyentes observan esos tradicionales pasos organizacionales no generan

flexibilidad ni contento a la masa de contribuyentes, mas por el contrario, entorpecen la estructura organizacional entre el trabajador edil y ciudadanos que responsablemente vienen a cumplir sus obligaciones tributarias.

Hipótesis específica 3. Hay una baja relación entre la Dirección y recaudación tributaria baja (Rho 0.310) y p. valor 0.000, según el anterior autor, manifiesta que no hay dirección sin motivación ya que obedece a impulsos y deseos similares por parte de los directivos de la gestión municipal, de ahí el escaso liderazgo de alentar en las tareas encomendadas sumado a la falta de comunicación, resulta un hostil comportamiento individual y de grupo, lo que en los resultados expuestos representa una baja relación concluyente en mínimas actitudes de personalidad, percepción manifestada por los contribuyentes. Además, no se tiene en cuenta el liderazgo y la comunicación, capacidades innatas para desarrollar aptitudes e integridad en la gestión municipal investigada. Como se ve, esto refleja contradictoriamente respecto al resultado de la presente investigación, produciendo hallazgos notorios, según los manifestado por los ciudadanos encuestados, reflejado en su serie de respuestas recogidas.

Hipótesis específica 4. Hay baja relación entre el Control y recaudación tributaria baja (Rho 0.318) y p. valor 0.000, en este rubro el autor citado, indica que en el control existen procesos ejecutables con respecto a las mediciones, para describir el desempeño real de sus trabajadores, comparaciones para observar su variación buscando un estándar, con el fin de tomar acciones administrativas, manifiesto concluyente en esta investigación, el cual corrobora en el sentir y proceder de los ciudadanos tributantes dejando expuestos falencias reflejadas en la gestión municipal y por ende la baja recaudación de tributos. El resultado de la investigación contradicea lo vertido por el autor aludido, mostrada por la escasa relación entre los parámetros medidos, llegando hasta incluso denotar una mínima estructura de control por parte de las autoridades edilicias.

V. Conclusiones

Primera: La gestión municipal se vincula con la recaudación tributaria, siendo de nivel de correlación baja ($Rho\ 0,323$ y $p\text{-valor}\ 0,000$).

Segunda: La planeación se relaciona con la recaudación tributaria, y mostrando un nivel de correlación baja ($Rho\ 0,338$ y $p\text{-valor}\ 0,000$).

Tercera: La organización se relaciona con la recaudación tributaria, teniendo un rango de correlación baja ($Rho\ 0,321$ y $p\text{-valor}\ 0,000$).

Cuarta: La dirección se relaciona con la recaudación tributaria, con un nivel de correlación baja ($Rho\ 0,310$ y $p\text{-valor}\ 0,000$).

Quinta: El control se relaciona con la recaudación tributaria, representando una correlación baja ($Rho\ 0,318$ y $p\text{-valor}\ 0,000$).

VI. Recomendaciones

Se recomienda que el gobierno municipal de San Martín de Porres, cree herramientas de concientización fiscal para los contribuyentes para que puedan recaudar impuestos de manera oportuna, y esto no causará una mala gestión en el desarrollo de proyectos en beneficio de las personas.

Del mismo modo, se recomienda capacitar al personal municipal, lo que implica tratar de sensibilizar al público sobre el pago puntual para generar impuestos efectivos. Los tributantes también deben recibir capacitación para informar a los contribuyentes informales de manera clara y precisa sobre la importancia de cumplir el pago de impuestos para evitar intereses que son difíciles de pagar.

La tercera conclusión es que los funcionarios ediles, informen claramente el uso de los impuestos, para que las personas sepan y se aseguren que sus impuestos se usen correctamente para el desarrollo distrital, lo que permitirá a los contribuyentes tener cuenta de esto y a través de este entendimiento inviertan en impuesto, si este es un estado predeterminado, pagarán a tiempo.

Por otro lado, se recomienda como una política de interés para los contribuyentes y vecinos, puedan obtener diferentes formas de comodidad mientras esperan la atención, y abogar por procedimientos de implementación de formatería y una buena base de datos de contribuyentes.

Referencias

- Alva, M. (2017), Análisis y comentarios. Reforma tributaria 2017. Editorial Instituto Pacífico.
- Álvarez (1998), Actas de los XIII cursos monográficos sobre el patrimonio histórico(Reinosa julio-agosto 2002). Recuperado <https://books.google.com.pe/booksisbn=8481023507>.
- Armas, M. y Colmenares, M. (2010), Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. REDHECS, 6(4), 122-141.
- Chiavenato (2002), Influencia del directivo sobre la eficacia organizacional; perspectivas, Estructura organizacional. núm. 24, julio-diciembre, 2009, p. 189-207. Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia.
- Corominas y Pascual (1984), Material de referencia, diccionarios y terminología lingüística Catalogo colectivo Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Del Valle (2016), Análisis legislativo del impuesto a las apuestas frente a la recaudación tributaria municipal en Perú, periodos 2014-2015.
- Estela, M. (2015), El Perú y la Tributación. SUNAT. Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- Etzioni (1995), The spirit of community. Rights, responsibilities and the communitarian agenda. Londres: Fontana Press.
- Flores, A. (2015), Derecho tributario I. Centro de investigaciones socio jurídicas iberoamericano. Editorial. Ediciones Jurídicas.
- Flores J. (2017), Los tributos son una prestación de dinero que el Estado. Reforma tributaria 2017. Análisis y comentarios. Editorial Instituto pacífico.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016), Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Ibáñez y Llantoy (2017), Recaudación tributaria municipal y la ejecución presupuestal Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2014.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012), *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial* (Decimocuarta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: Karen Estrada Arriaga
<http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20>.
- Llonto, Aguilar, & Purihuamán (2017), *Comentarios de la 5ta. disposición de la Ley de tributación municipal*. Perú.
- López, (2015), *Teorías sobre la participación ciudadana*. Derecho Electoral. Recuperado de <https://derechoelectoralunivia.wordpress.com/2015/04/06/teoriassobre-la-participación-ciudadana/>.
- Luque C., (2015), *Los tributos y otros ingresos corrientes municipales y el buen vivir, análisis del caso del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, periodo 2009- 2012* Guayaquil –Ecuador.
- Manrique A. (2016), *Gestión y diseño 2016*. Universidad del Norte, Colombia.
- Martínez S. (2017), *El crecimiento económico y la recaudación tributaria, periodo 2015-2016*. Repositorio Universidad de Guayaquil- Ecuador.
- Matsumoto, R. (2014), *Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad*. Ayuda Experto. *Revista Perspectiva* (34).
- Moreno (2001), *La reorganización territorial del ayuntamiento rural. Un enfoque alternativo para la modernización de los municipios rurales del país en los umbrales del siglo XXI*. Recuperado: <https://books.google.com/books?isbn=9688568651>.
- Navarro O. (2009), *El ABC del Gobierno Municipal 3ra. Edición* México, Instituto de desarrollo municipal.
- Newfarmer y Quallsb (2014), *Effective City Management: Planning, Managing Performance, and Community Engagement*. Recuperado de <https://www.theigc.org/wp-content/uploads/2014/09/Qualls-Newfarmer-2014-Working-Paper.pdf>.
- Núñez (2017), *Relación entre cultura tributaria y recaudación tributaria Municipalidad distrital de Sachaca*”, Arequipa 2012-2016.
- Peña, J. (2017), *Reforma tributaria 2017. Análisis y comentarios*. Editorial Instituto pacífico.

- Pollitt y Bouckaert (2010), La reforma de la gestión pública: un análisis comparado. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=8473512839>.
- Quichca (2014), Factores determinantes de la baja recaudación tributaria. Municipalidad Provincial de Huancavelica 2014.
- Quintanilla (2014), La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica, 2014. Repositorio UPAO Sitio web.
- Richard Leonardo Peña (2017), Tipos de tributos. Reforma tributaria 2017. Análisis y comentarios. Editorial Instituto pacifico.
- Ríos, M. (2018), Estrategia de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza. Municipalidad Provincial de Cutervo.
- Robles y Ruiz (2009), Recaudación tributaria en el Perú. La elusión, una ventana para no cumplir lícitamente las obligaciones fiscales. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Ruiz F. (2002), citado por Hernández JL. Y Pérez B. (2013), Gestión de los servicios públicos municipales, Un análisis de la percepción ciudadana International Journal of Good, 8(3)01-18 recuperado de <http://spenta>, México, Pdf.
- Sánchez (2003), Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. Recuperado de: <https://books.google.com/books?isbn=9213221517>.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010), Administración, (Décima ed.). (P. M. Rosas, Ed., L.F. Enríquez, & V. d. Ramírez, Trads.), México.
- Soria (2011), Diccionario Municipal Peruano. 2da. ed. Recuperado de: http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516.
- Varo, J. (1994), Gestión Estratégica de Calidad en los Servicios”, Madrid: Dias de santos, https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gtvXJ_yogIYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=gestion+de+servicio+y+calidad+de+servicio+tesis&ots=StVUnmXJS2&sig=yU8vAjcegtR_TwvkKyN8O_AoXfY#v=onepage&q=gestion%20de%20servicio%20y%20calidad%20de%20servicio%20tesis&f=false.
- Venegas (2018), Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe. presentado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Colombia.

- Verlag (2017), Quality management and ISO 9001 Requirements. Theory and Applications. Germany: Shaker Verlag. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/322721352_quality_management_and_iso_9001_requirements_theory_and_application.
- Villalobos (2014), Recaudación de tributos de un estado en una época o periodo determinado. Boletín de investigación y postgrado, décimo novena edición, Universidad Privada Rafael Bellosó Chacín, Urbe. Venezuela.
- Yucra, M. (2015), Gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial. Municipalidad Distrital de Cayma 2015.
- Yucra (2014), Derecho Financiero y Tributario; 5ta edición; Editorial De palma, Buenos Aires Argentina; 1999.

Páginas Web/Revistas/Portales

Portal BID 2006-2010 Estado de la oficina tributaria de América

Latina. Diario El Comercio (2018), Editorial económico. Lima, Perú.

Diario Gestión (2018), obtenido de: <https://gestion.pe/economia/recaudacion-tributaria-aumento-enero-sunat-nndc-258726>. Lima, Perú.

INEGI. (2018), Manual de Control Administrativo.

Ley de Tributación Municipal (LTM), Art. 5°. Perú.

Libro Reforma tributaria (2017), Análisis y comentarios Lima, Perú.

Libro Reforma Tributaria (2017), Análisis y comentarios blog.pucp.edu.pe › blog › blog de Mario Alva. Lima, Perú.

Libro Reforma Tributaria (2017), Análisis y comentarios Mario Alva Matteucci Primera edición: febrero 2017, Profesor del Curso de Especialización Avanzada en Tributación de la Pontificia Universidad Católica.

Ministerio de Educación (2018), Objetivos y fines de la organización de recursos usados. Lima, Perú.

Real Academia Española (2014), Actas de los XIII cursos monográficos sobre el patrimonio histórico, (Reinosa julio-agosto 2002). Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8481023507>

Revista Municipio al día PCM (2017), Lima-Perú.

Revista Themys-57 (2016), Revista de derecho por Hernández B.

Portal América (2018), Informe del servicio de rentas internas SRI).

Sunat (2017), Procedimientos de cobranza coactiva Gerencia de imagen institucional; Lima, Perú.

USAID (2016), Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional / Política tributaria de 2011-2016.

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: *Gestión municipal y recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martin de Porres. 2020*

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2020	Hipótesis general La gestión municipal se relaciona con la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2020.	Variable 1: Gestión Municipal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
			Planeación	Documentos de gestión actualizados	1 al 8	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente (27-62) Regular (63-98) Eficiente (99-135)
				Uso de recursos para realizar la planificación			
				Participación del personal			
			Organización	Estructura organizativa	9 al 15		
				Comunicación			
				Distribución de recursos			
			Dirección	Motivación	16 al 21		
				Liderazgo directivo			
				Trabajo en equipo			
			Control	Evaluación del desempeño	22 al 27		
				Evaluación del desenvolvimiento organizacional			
				Determinación de metas			
				Supervisión de sistemas			

4.Cuál es la relación que existe entre el control y la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martin de Porres, 2020?	4.Determinar la relación que existe entre el control y la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020.	4.El control se relaciona con la recaudación tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020.					
--	---	--	--	--	--	--	--

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 2: recaudación tributaria				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	1 al 4	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente (27-62)
				Interés en la resolución de problemas			
				Información oportuna a tributantes			
			Sensibilidad	Tiempo de atención	5 al 10		Regular (63-98)
				Prestación de servicio			
				Comportamiento de los funcionarios			
			Seguridad	Seguridad al realizar gestiones	11 al 15		Eficiente (99-135)
				Equipos de seguridad			
				Conocimientos de seguridad			
			Empatía	Atención oportuna	16 al 21		
				Atención individualizada			
				Cuidado de intereses			
				Supervisión de sistemas			
			Elementos tangibles	Modernidad de equipos	22 al 27		
				Atractivas instalaciones físicas			
				Materiales de información			

Tipos y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p>	<p>Población</p> <p>195 habitantes tributantes de la tercera etapa de la Urb. San German en San Martin de Porres</p> <p>Muestra</p> <p>130 habitantes tributantes de la tercera etapa de la Urb. San German en San Martin de Porres</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>1.- Cuestionario de encuesta sobre gestión municipal</p> <p>2.- Cuestionario de encuesta sobre recaudación tributaria</p>	<p>Descriptiva: Tablas de frecuencia</p> <p>Figuras estadísticas</p> <p>Inferencial: según escala de Likert/ SPSS24</p>

ANEXO 2: Operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión Municipal				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Valores	Niveles y rangos
Planeación	Documentos de gestión actualizados	1 al 8	Escala de Likert Nunca (1)	Deficiente (27 - 62)
	Uso de recursos para realizar la planificación		Casi nunca (2)	
	Participación del personal		A veces (3)	
Organización	Estructura organizativa	9 al 15	Casi siempre (4)	Regular (63 - 98)
	Comunicación		Siempre (5)	
	Distribución de los recursos			
Dirección	Motivación	16 al 21		Eficiente (99 - 135)
	Liderazgo directivo			
	Trabajo en equipos			
Control	Evaluación del desempeño	22 al 27		
	Evaluación del desenvolvimiento organizacional			
	Determinación de metas			
	Supervisión de los sistemas			

Fórmula para hallar Niveles y Rangos

$$TP \times TE = \text{Valor máximo}$$

$$27 \times 5 = 135$$

$$\text{Valor máximo} - TP / 3 \text{ Niveles}$$

$$135 - 27 / 3 = 36 - 1 = 35$$

35	35	35
(27 - 62)	(63 - 98)	(99 - 135)
Deficiente	Eficiente	Muy eficiente

Variable 2: Recaudación tributaria				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	1 al 4	Escala de Likert	Deficiente (27 - 62)
	Interés en la resolución de problemas		Nunca (1)	
	Información oportuna a tributantes		Casi nunca (2)	
Sensibilidad	Tiempo de atención	5 al 19	A veces (3)	Regular (63 - 98)
	Prestación de servicio		Casi siempre (4)	
	Comportamiento de los funcionarios		Siempre (5)	
Seguridad	Seguridad al realizar gestiones	11 al 15		Eficiente (99 - 135)
	Equipos de seguridad			
	Conocimientos de seguridad			
Empatía	Atención oportuna	16 al 21		
	Atención individualizada			
	Cuidado de intereses			
Elementos Tangibles	Modernidad de equipos	22 al 27		
	Atractivas instalaciones físicas			
	Materiales de información			

Fórmula para hallar Niveles y Rangos

$$TP \times TE = \text{VALOR MAXIMO}$$

$$27 \times 5 = 135$$

$$\text{VALOR MAXIMO} - TP / 3 \text{ Niveles}$$

$$135 - 27 / 3 = 36 - 1 = 35$$

35	35	35
<u>(27 - 62)</u>	<u>(63 - 98)</u>	<u>(99 - 135)</u>
Deficiente	Eficiente	Muy eficiente

Anexo 3: Ficha técnica

Instrumento 1

Nombre:	Gestión Municipal
Finalidad:	Relación entre gestión municipal y recaudación tributaria
Autor:	Stephen & Coulter, (2010)
Adaptado:	Hinojosa (2020)
Sujetos aplicados:	Ciudadanos tributantes de la tercera etapa de Urb. San German
Administración:	Individual

Instrumento 2

Nombre:	Recaudación tributaria
Finalidad:	Relación entre gestión municipal y recaudación tributaria
Autor:	Matsumoto (2014)
Adaptado:	Hinojosa (2020)
Sujetos aplicados:	Ciudadanos tributantes de la tercera etapa de Urb. San German
Administración:	Individual

ANEXO 4: Cuestionario de Gestión Municipal

Estimado contribuyente;

Solicito de tu apoyo, contesta las preguntas de los ítems, respecto a la Recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, la cual será totalmente anónima y con fines exclusivos de obtener información relevante para temas de investigación.

Instrucciones: Marca con una X lo que estime conveniente, de acuerdo al cuadro de escalas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Escala				
DIMENSION 1. PLANEACION	1	2	3	4	5
1. Cuentan con documentos de gestión actualizados					
2. Los documentos de gestión son utilizados en el marco de la gestión					
3. Los documentos de gestión son modificados constantemente					
4. Usan los recursos asignados a la planificación					
5. Los recursos transparentan lo necesario para la planificación					
6. El personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión					
7. El personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión					
8. Tienen acceso directo a los instrumentos de gestión					
DIMENSION 2. ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
9. Cuentan con una estructura organizativa adecuada					
10. Efectúan cambios continuos en la estructura organizativa					
11. Respetan la jerarquía organizativa					
12. Hay comunicación entre áreas					
13. Es oportuna la comunicación para la toma de decisiones					
14. El personal trabaja en equipo					
15. Percibe el liderazgo de las autoridades					
DIMENSION 3. DIRECCION	1	2	3	4	5
16. Se motiva constantemente al personal					
17. Existe transparencia en la gestión					
18. El personal muestra buena conducta dentro de la entidad					
19. Promueve la gestión participativa					
20. Las autoridades municipales realizan visitas a la localidad					
21. Las autoridades municipales absuelven iniciativas ciudadanas					
DIMENSION 4. CONTROL	1	2	3	4	5
22. Se evalúa el desempeño del personal					
23. Se mide la calidad del servicio brindado					
24. Evalúan el avance de metas y objetivos					
25. Supervisan los sistemas de la municipalidad					
26. Los sistemas están acorde a la modernidad					
27. Controlan los activos fijos					

Adaptado: Hinojosa 2020

Cuestionario de Recaudación Tributaria

Estimado contribuyente;

Solicito de tu apoyo, contesta las preguntas de los ítems, respecto a la Recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, la cual será totalmente anónima y con fines exclusivos de obtener información relevante para temas de investigación.

Instrucciones: Marca con una X lo que estime conveniente, de acuerdo al cuadro de escalas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Escala				
DIMENSION 1. FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1. Las autoridades elegidas cumplen con las promesas de campaña					
2. El personal cumple a cabalidad sus funciones					
3. Conoce los requisitos para cualquier trámite					
4. Cuando solicitan información se la brindan oportunamente					
DIMENSION 2. SENSIBILIDAD	1	2	3	4	5
5. El tiempo de espera para efectuar trámites es oportuno					
6. Hay disponibilidad del personal para atenderlo					
7. Se resuelve sus dudas en el tiempo adecuado					
8. Exhiben formatería modelo para sus trámites					
9. Se otorga amnistía para pagos de tributos					
10. Brindan facilidades de atención al minúsculo					
DIMENSION 3. SEGURIDAD	1	2	3	4	5
11. El comportamiento del personal inspira seguridad					
12. Cuando Ud. visita la municipalidad visualiza seguridad					
13. Exhiben los equipos de seguridad de la municipalidad					
14. Puede pagar en efectivo los pagos tributarios sin problema					
15. Existen cartillas de seguridad al alcance de los usuarios					
DIMENSION 4. EMPATÍA	1	2	3	4	5
16. El personal brinda información cordialmente					
17. Existe predisposición del personal para atenderlo					
18. El personal está capacitado para atenderlo					
19. Responden sus sugerencias e inquietudes					
20. Es óptimo el trato personal					
21. Después atender su trámite, sale conforme					
DIMENSION 5. ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
22. Cuentan con modernos equipos para la atención					
23. Existen sistemas de información al usuario					
24. Los muebles de espera son cómodos					
25. Tienen acceso a ayudas de orientación tributaria					
26. Las instalaciones se encuentran en buen estado de conservación					
27. Recibe puntualmente su cuponera de pagos					

Adaptado: Hinojosa 2020

ANEXO 5: Validación de expertos

Cuestionario Gestión Municipal

Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 1. PLANEACION	Si	No	Si	No	Si	No	
3. Cuenta con documentos de gestión actualizados	✓		✓		✓		
4. Los documentos son utilizados en el marco de la gestión municipal	✓		✓		✓		
4. Los documentos de gestión son modificados constantemente	✓		✓		✓		
4. Usa los recursos asignados a la planificación	✓		✓		✓		
5. Los recursos transparentan lo necesario para la planificación	✓		✓		✓		
6. El personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
7. El personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
8. Tiene acceso directo a los instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
DIMENSION 2. ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9. Cuenta con una estructura organizativa adecuada	✓		✓		✓		
10. Efectúa cambios continuos en la estructura organizativa	✓		✓		✓		
11. Respetar la jerarquía organizativa	✓		✓		✓		
12. Promueve comunicación entre áreas	✓		✓		✓		
13. Es oportuna la comunicación para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
14. El personal trabaja en equipo	✓		✓		✓		
15. Percibe el liderazgo de las autoridades	✓		✓		✓		
DIMENSION 3. DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
16. Motiva constantemente al personal	✓		✓		✓		
17. Existe transparencia en la gestión	✓		✓		✓		
18. El personal muestra buena conducta dentro de la municipalidad	✓		✓		✓		
19. Promueve la gestión participativa	✓		✓		✓		
20. Las autoridades municipales realizan visitas a la localidad	✓		✓		✓		
21. Las autoridades municipales absuelven iniciativas ciudadanas	✓		✓		✓		
DIMENSION 4. CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
22. Evalúa el desempeño del personal	✓		✓		✓		
23. Mide la calidad del servicio brindado	✓		✓		✓		
24. Evalúa el avance de metas y objetivos	✓		✓		✓		

25. Supervisa los sistemas de la municipalidad	✓		✓		✓		
26. Los sistemas están acorde a la modernidad	✓		✓		✓		
27. Controla los activos fijos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

28 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
DNI: 09637865

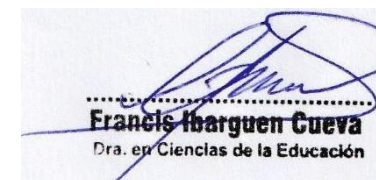
Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

Cuestionario de Recaudación tributaria

Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 1. FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Desarrolla la promesa de campaña las autoridades elegidas	✓		✓		✓		
2. Logra cumplir a cabalidad sus funciones el personal	✓		✓		✓		
3. Conoce los requisitos para cualquier trámite	✓		✓		✓		
4. Cuando solicitan información se la brindan oportunamente	✓		✓		✓		
DIMENSION 2. SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5. El tiempo de espera para efectuar tramites es oportuno	✓		✓		✓		
6. Hay disponibilidad del personal para atenderlo	✓		✓		✓		
7. Resuelve sus dudas en el tiempo adecuado	✓		✓		✓		
8. Exhibe formateria modelo para sus trámites	✓		✓		✓		
9. Otorga amnistía para pagos de tributos	✓		✓		✓		
10. Brinda facilidades de atención al minusválido	✓		✓		✓		
DIMENSION 3. SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11. El comportamiento del personal inspira seguridad	✓		✓		✓		
12. Aprecia seguridad en las instalaciones de la municipalidad	✓		✓		✓		
13. Exhibe los equipos de seguridad de la municipalidad	✓		✓		✓		
14. Facilita el pago en efectivo de tributarios sin problema	✓		✓		✓		
15. Existe cartillas de seguridad al alcance de los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSION 4. EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16. Propicia atención cordial	✓		✓		✓		
17. Existe predisposición del personal para atenderlo	✓		✓		✓		
18. El personal está capacitado para atenderlo	✓		✓		✓		
19. Responde a sus sugerencias e inquietudes	✓		✓		✓		
20. Facilita un óptimo el trato personal	✓		✓		✓		
21. Presenta conformidad al realizar sus tramites	✓		✓		✓		

DIMENSION 5. ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
22. Cuenta con modernos equipos para la atención	✓		✓		✓		
23. Aprecia sistemas de información al usuario	✓		✓		✓		
24. Aprecia muebles de espera cómodos	✓		✓		✓		
25. Facilita acceso a ayudas de orientación tributaria	✓		✓		✓		
26. Las instalaciones se encuentran en buen estado de conservación	✓		✓		✓		
27. Recibe puntualmente su cuponera de pagos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**
DNI: 09637865

28 de mayo del 2020

Especialidad del evaluador: **Dra. Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

Validación de expertos

CUESTIONARIO GESTIÓN MUNICIPAL

Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 1. PLANEACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5. Cuenta con documentos de gestión actualizados	X		X		X		
6. Los documentos son utilizados en el marco de la gestión municipal	X		X		X		
5. Los documentos de gestión son modificados constantemente	X		X		X		
4. Usa los recursos asignados a la planificación	X		X		X		
5. Los recursos transparentan lo necesario para la planificación	X		X		X		
6. El personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión	X		X		X		
7. El personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X		X		
8. Tiene acceso directo a los instrumentos de gestión	X		X		X		
DIMENSION 2. ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9. Cuenta con una estructura organizativa adecuada	X		X		X		
10. Efectúa cambios continuos en la estructura organizativa	X		X		X		
11. Respeta la jerarquía organizativa	X		X		X		
12. Promueve comunicación entre áreas	X		X		X		
13. Es oportuna la comunicación para la toma de decisiones	X		X		X		
14. El personal trabaja en equipo	X		X		X		
15. Percibe el liderazgo de las autoridades	X		X		X		
DIMENSION 3. DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
16. Motiva constantemente al personal	X		X		X		
17. Existe transparencia en la gestión	X		X		X		
18. El personal muestra buena conducta dentro de la municipalidad	X		X		X		
19. Promueve la gestión participativa	X		X		X		
20. Las autoridades municipales realizan visitas a la localidad	X		X		X		
21. Las autoridades municipales absuelven iniciativas ciudadanas	X		X		X		
DIMENSION 4. CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
22. Evalúa el desempeño del personal	X		X		X		
23. Mide la calidad del servicio brindado	X		X		X		
24. Evalúa el avance de metas y objetivos	X		X		X		
25. Supervisa los sistemas de la municipalidad	X		X		X		
26. Los sistemas están acorde a la modernidad	X		X		X		
27. Controla los activos fijos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 28 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Manuel Rolando Calampa Pérez
Especialidad del Evaluador: Abogado – Magister en Gestión Pública

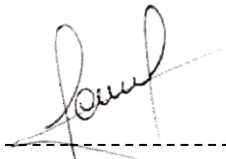
DNI: **42079608**

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Abogado Manuel R. Calampa Pérez
Magister en Gestión Pública
Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO DE RECAUDACION TRIBUTARIA

Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 1. FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Desarrolla la promesa de campaña las autoridades elegidas	X		X		X		
2. Logra cumplir a cabalidad sus funciones el personal	X		X		X		
3. Conoce los requisitos para cualquier tramite	X		X		X		
4. Cuando solicitan información se la brindan oportunamente	X		X		X		
DIMENSION 2. SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5. El tiempo de espera para efectuar tramites es oportuno	X		X		X		
6. Hay disponibilidad del personal para atenderlo	X		X		X		
7. Resuelve sus dudas en el tiempo adecuado	X		X		X		
8. Exhibe formateria modelo para sus trámites	X		X		X		
9. Otorga amnistía para pagos de tributos	X		X		X		
10. Brinda facilidades de atención al minusválido	X		X		X		
DIMENSION 3. SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11. El comportamiento del personal inspira seguridad	X		X		X		
12. Aprecia seguridad en las instalaciones de la municipalidad	X		X		X		
13. Exhibe los equipos de seguridad de la municipalidad	X		X		X		
14. Facilita el pago en efectivo de tributarios sin problema	X		X		X		
15. Existe cartillas de seguridad al alcance de los usuarios	X		X		X		
DIMENSION 4. EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16. Propicia atención cordial	X		X		X		
17. Existe predisposición del personal para atenderlo	X		X		X		
18. El personal está capacitado para atenderlo	X		X		X		
19. Responde a sus sugerencias e inquietudes	X		X		X		
20. Facilita un óptimo el trato personal	X		X		X		
21. Presenta conformidad al realizar sus tramites	X		X		X		

DIMENSION 5. ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
22. Cuenta con modernos equipos para la atención	X		X		X		
23. Aprecia sistemas de información al usuario	X		X		X		
24. Aprecia muebles de espera cómodos	X		X		X		
25. Facilita acceso a ayudas de orientación tributaria	X		X		X		
26. Las instalaciones se encuentran en buen estado de conservación	X		X		X		
27. Recibe puntualmente su cuponera de pagos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 28 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Manuel Rolando Calampa Pérez**
Especialidad del Evaluador: **Abogado – Magister en Gestión Publica**


DNI: 42079608

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Abogado Manuel R. Calampa Pérez
Magister en Gestión Publica
Firma del experto Informante

Validación de expertos
CUESTIONARIO DE GESTION MUNICIPAL

Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 1. PLANEACION	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Cuenta con documentos de gestión actualizados	X		X		X		
2. Los documentos son utilizados en el marco de la gestión municipal	X		X		X		
3. Los documentos de gestión son modificados constantemente	X		X		X		
4. Usa los recursos asignados a la planificación	X		X		X		
5. Los recursos transparentan lo necesario para la planificación	X		X		X		
6. El personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión	X		X		X		
7. El personal tiene conocimiento de los instrumentos de gestión	X		X		X		
8. Tiene acceso directo a los instrumentos de gestión	X		X		X		
DIMENSION 2. ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9. Cuenta con una estructura organizativa adecuada	X		X		X		
10. Efectúa cambios continuos en la estructura organizativa	X		X		X		
11. Respeta la jerarquía organizativa	X		X		X		
12. Promueve comunicación entre áreas	X		X		X		
13. Es oportuna la comunicación para la toma de decisiones	X		X		X		
14. El personal trabaja en equipo	X		X		X		
15. Percibe el liderazgo de las autoridades	X		X		X		
DIMENSION 3. DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
16. Motiva constantemente al personal	X		X		X		
17. Existe transparencia en la gestión	X		X		X		
18. El personal muestra buena conducta dentro de la municipalidad	X		X		X		
19. Promueve la gestión participativa	X		X		X		
20. Las autoridades municipales realizan visitas a la localidad	X		X		X		
21. Las autoridades municipales absuelven iniciativas ciudadanas	X		X		X		
DIMENSION 4. CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
22. Evalúa el desempeño del personal	X		X		X		
23. Mide la calidad del servicio brindado	X		X		X		
24. Evalúa el avance de metas y objetivos	X		X		X		
25. Supervisa los sistemas de la municipalidad	X		X		X		
26. Los sistemas están acorde a la modernidad	X		X		X		

27. Controla los activos fijos	X		X		X		
--------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: MANSILLA GARAYAR, JOSÉ ALFREDO

DNI: 21458050

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

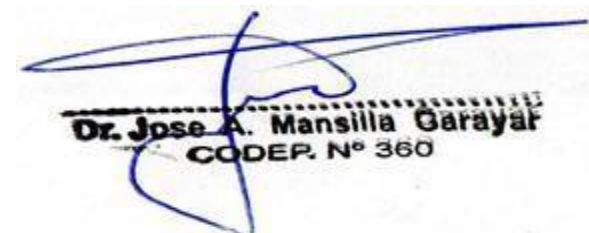
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 19 de julio del 2020



Dr. Jose A. Mansilla Garayar
CODER. N° 360

Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO DE RECAUDACION TRIBUTARIA

Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugere ncias
DIMENSION 1. FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Desarrolla la promesa de campaña las autoridades elegidas	X		X		X		
2. Logra cumplir a cabalidad sus funciones el personal	X		X		X		
3. Conoce los requisitos para cualquier tramite	X		X		X		
4. Cuando solicitan información se la brindan oportunamente	X		X		X		
DIMENSION 2. SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5. El tiempo de espera para efectuar tramites es oportuno	X		X		X		
6. Hay disponibilidad del personal para atenderlo	X		X		X		
7. Resuelve sus dudas en el tiempo adecuado	X		X		X		
8. Exhibe formateria modelo para sus trámites	X		X		X		
9. Otorga amnistía para pagos de tributos	X		X		X		
10. Brinda facilidades de atención al minusválido	X		X		X		
DIMENSION 3. SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11. El comportamiento del personal inspira seguridad	X		X		X		
12. Aprecia seguridad en las instalaciones de la municipalidad	X		X		X		
13. Exhibe los equipos de seguridad de la municipalidad	X		X		X		
14. Facilita el pago en efectivo de tributarios sin problema	X		X		X		
15. Existe cartillas de seguridad al alcance de los usuarios	X		X		X		
DIMENSION 4. EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16. Propicia atención cordial	X		X		X		
17. Existe predisposición del personal para atenderlo	X		X		X		
18. El personal está capacitado para atenderlo	X		X		X		
19. Responde a sus sugerencias e inquietudes	X		X		X		
20. Facilita un óptimo el trato personal	X		X		X		
21. Presenta conformidad al realizar sus tramites	X		X		X		
DIMENSION 5. ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
22. Cuenta con modernos equipos para la atención	X		X		X		

23. Aprecia sistemas de información al usuario	X		X		X		
24. Aprecia muebles de espera cómodos	X		X		X		
25. Facilita acceso a ayudas de orientación tributaria	X		X		X		
26. Las instalaciones se encuentran en buen estado de conservación	X		X		X		
27. Recibe puntualmente su cuponera de pagos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: MANSILLA GARAYAR, JOSÉ ALFREDO

DNI: 21458050

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

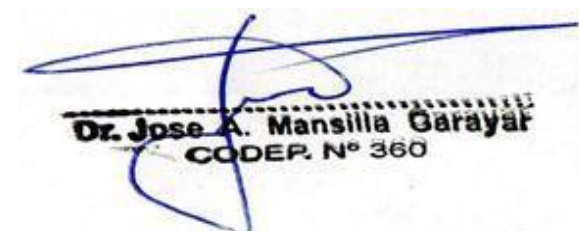
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 19 de julio del 2020



Dr. Jose A. Mansilla Garayar
CODER. N° 360

Firma del Experto Informante

Anexo 6: Cartas de solicitud para trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 1 de junio de 2020
Carta P. 060-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

SEÑOR
LUIS GERMAN ROJAS OCAMPO
PRESIDENTE
ASOCIACIÓN
ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE VIVIENDA P.N.P. SAN GERMÁN DISTRITO SAN MARTIN DE PORRES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a HINOJOSA SANCHEZ, JAIME ANTONIO; identificado con DNI N° 25702213 y con código de matrícula N° 7002320454; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Gestión Municipal y Recaudación Tributaria en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020"

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador HINOJOSA SANCHEZ, JAIME ANTONIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Carta de respuesta de la solicitud para efectuar el trabajo de investigación

ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE VIVIENDA PNP – SAN GERMAN - SAN MARTIN DE PORRES
SUNARP ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE LIMA PARTIDA N° 11375209
MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN MARTIN DE PORRES–RES. GER. N°371-2019-GPC/MDSMP– 09AGO2019

"AÑO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

San Germán, 02 de junio 2020

OFICIO Nro. 007 -2020-ASPROVI-PNP/SG-SMP.

Señor Doctor
Carlos Venturo Orbegoso
Jefe de la Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo - Filial Lima – Campus Lima Norte
Presente. –

De nuestra consideración:

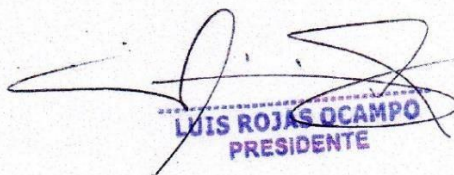
Reciba Ud. un fraternal saludo en representación de la Asociación de Propietarios de Vivienda P.N.P San Germán del distrito de San Martín de Porres que presido, y a la vez, manifestarle que he tomado conocimiento de su Carta P.060-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT de fecha 01 de junio del presente año, donde presentan al señor **Jaime Antonio Hinojosa Sánchez**, identificado con DNI 25702213, y con Código de Matrícula N° 7002320454, como estudiante del programa de Maestría de su prestigiosa universidad.

Al respecto, le comunicamos mediante la presente, que el mencionado estudiante, tendrá todas las facilidades para que pueda desarrollar su trabajo de investigación, con lo cual, contribuirá al desarrollo social de nuestro distrito, precisamente en un tema muy álgido que estamos pasando, refiriéndome a la Gestión municipal y la recaudación tributaria en nuestro distrito.

Asimismo, aprovecho la oportunidad de felicitarlo por el cargo que ostenta merecidamente, conduciendo a estudiantes de su escuela de postgrado, muy necesarios en estos momentos difíciles que vive el país.

Sin otro particular, me despido reiterando los saludos y eternos deseos que siga con éxitos su carrera como jefe de la escuela.

Atentamente



LUIS ROJAS OCAMPO
PRESIDENTE

LGRO/wmr.

Calle ALFONSO SOTO MARTINEZ Nro. 489 Urb. San Germán – San Martín de Porres.
Tel. 774-8735 / 999 037 906 / 959 037 689

ANEXO 7: Base de datos

Confiabilidad de instrumentos

Cuestionario de gestión municipal

*Gestion municipal.sav[ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	5	3	5	4	2	2	5
4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	2	5	4	5	3	5	3	3	5
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
7	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
8	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
9	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
10	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
11	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
12	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
13	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
14	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
16	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
18	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
19	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
20	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.


Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	27

Cuestionario de Recaudación Tributaria

Recaudación tributaria.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	1	2	3	4	5	2	5	3	2	3	5
2	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
3	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
6	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	2
7	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
8	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
9	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4
10	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
12	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
13	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4
14	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
15	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
16	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
17	5	5	4	4	3	5	5	2	2	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
18	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
19	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
20	3	5	4	4	2	5	5	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	27

Base de datos

Variable gestión municipal

	VARIABLE 1 GESTION MUNICIPAL																														
	D1 PLANEACION								D2 ORGANIZACION								D3 DIRECCION							D4 CONTROL							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27				
1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4			
2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5			
3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	5	3	5	4	2	2	5				
4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	3	5	3	5				
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4				
7	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4				
8	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
10	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
11	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
12	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
13	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
14	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
15	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
16	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
17	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
18	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
19	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
21	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	3	5	4	2	2	5	4				
22	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	2	2	4	5	3	5	3	3	5	5				
23	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	5	3	5	4	2	2	5				
24	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	2	5	4	5	3	5	3	3	5				
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
26	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
27	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5				
28	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	5	3	5	4	2	2	2	5				
29	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	2	5	4	5	3	5	3	3	5				
30	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
31	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
32	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
33	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
34	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
36	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
38	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
39	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
40	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
41	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
42	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
43	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
44	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
45	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
46	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	3	5	4	2	2	5	4				
47	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	2	2	4	5	3	5	3	3	5	5				
48	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	5	3	5	4	2	2	5	5				
49	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	2	5	4	5	3	5	3	3	5				
50	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
51	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
52	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5				
53	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	5	3	5	4	2	2	2	5				
54	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	2	5	4	5	3	5	3	3	5				
55	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
56	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
57	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
58	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
59	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
60	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
61	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
62	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				
63	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4				

Variable recaudación tributaria

	VARIABLE 2 RECAUDACION TRIBUTARIA																											
	D1 FIABILIDAD				D2 SENSIBILIDAD						D3 SEGURIDAD					D4 EMPATIA					D5 ELEMENTOS TANGIBLES							
	P1	P2	P3	P4	P8	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
1	4	4	5	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
2	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	2	3	2	4
3	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
4	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
5	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
6	5	5	4	4	3	5	5	2	2	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
7	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
8	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
9	3	5	4	4	2	5	5	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
10	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
11	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	4
12	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
13	5	5	4	4	3	3	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
14	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
15	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	1	2	3	4	5	2	5	3	2	3	5	4
16	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
17	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
18	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
19	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
20	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	2
21	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
23	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4
24	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
25	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
26	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
27	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	4
28	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
29	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
30	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
31	5	5	4	4	3	5	5	2	2	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
32	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
33	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
34	3	5	4	4	2	5	5	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
35	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
36	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	4
37	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
38	5	5	4	4	3	3	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
39	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
40	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	1	2	3	4	5	2	5	3	2	3	5	4
41	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
42	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
43	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
44	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
45	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	2
46	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
47	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
48	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4
49	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
50	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
51	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
52	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	4
53	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
54	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
55	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
56	5	5	4	4	3	5	5	2	2	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
57	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
58	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
59	3	5	4	4	2	5	5	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
60	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	4	2
61	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	4
62	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
63	5	5	4	4	3	3	5	2</																				

64	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
65	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	1	2	3	4	5	2	5	3	2	3	5
66	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
67	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
68	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
69	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
70	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	2
71	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
72	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
73	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4
74	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
75	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
76	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
77	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4
78	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	4	4	2
79	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
80	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
81	5	5	4	4	3	5	5	2	2	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
82	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
83	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
84	3	5	4	4	2	5	5	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
85	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
86	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4
87	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
88	5	5	4	4	3	3	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
89	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
90	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	1	2	3	4	5	2	5	3	2	3	5
91	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4
92	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
93	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
94	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
95	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	2
96	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
97	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
98	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4
99	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
100	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
101	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
102	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4
103	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
104	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
105	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
106	5	5	4	4	3	5	5	2	2	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
107	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
108	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
109	3	5	4	4	2	5	5	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
110	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
111	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4
112	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
113	5	5	4	4	3	3	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
114	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
115	3	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	1	2	3	4	5	2	5	3	2	3	5
116	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
117	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
118	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
119	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
120	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	2
121	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
122	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
123	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4
124	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
125	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
126	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2
127	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4
128	4	4	5	5	4	2	3	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4
129	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
130	4	4	5	3	2	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	5	4	4	2



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

“Gestión Municipal y Recaudación Tributaria en la Municipalidad
de San Martín de Porres, 2020”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando:

HINOJOSA SANCHEZ, JAIME ANTONIO


Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:


Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 01 de agosto del 2020



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación
Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
Asesora de la tesis



Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera
Revisor de la tesis